

## Abano terme 07 Febbraio 2023 – Le tentate vendite telefoniche di contratti di fornitura – facciamo un po' di chiarezza.

Tutti noi siamo costantemente assillati dalle continue telefonate dei vari call center per proposte commerciali di ogni tipo.



Uno dei prodotti più veicolati assieme alla telefonia sono proprio le proposte relative ai contratti di luce e gas. Dopo una decisa riduzione fra il 2020 e il 2021 sono ripartite a pieno regime, approfittando soprattutto dell'aumento dei costi che hanno aperto il fianco alla possibilità di circuire famiglie e imprese che non sapendo dove sbattere la testa tendono a cadere nei "tranelli" dialettici di queste dinamiche di vendita.

Dato che per lavoro tendiamo ad ascoltare ogni proposta telefonica per capire le nuove modalità con le quali si cerca di carpire all'utente medio un consenso di seguito diamo un resoconto di quanto abbiamo rilevato.

Sono doverose alcune premesse.

- Nel 99,9 % dei casi le proposte telefoniche sono portatrici di messaggi per niente trasparenti e quasi mai generano un beneficio per l'utente
- Quando venite contattati (e questo vale per tutte le offerte e non solo quelle legate a gas ed energia) non dite mai la parola "Sì", Sono note alcune truffe nelle quali quel "sì" veniva preso ed incollato ad arte su una registrazione truccata per poi finalizzare un contratto di fornitura. Tipicamente alla prima domanda "Parlo con il signor Mario Rossi?" rispondete "sono io". Un trucco per non cadere nel tranello del "sì" strappato è quello di rispondere ripetendo parte della domanda. Ad esempio "è lei che si occupa delle utenze di casa?" rispondente semplicemente "Me ne occupo io", oppure abituatevi ad utilizzare "certamente", "D'accordo" oppure anche un semplice "Mi dica quello di cui ha bisogno". Dato il punto precedente sulla possibilità di risparmiare il nostro consiglio è semplicemente quello di mettere giù il telefono e se richiamano invitarli a non ricontattarvi con la frase "Ho incaricato un consulente che pago e che mi segue in queste dinamiche e non tratto nulla per telefono" e riattaccate.
- Nell'analisi che segue i nomi di chi ci ha chiamato non sono stati inseriti per evitare in caso di diffusione possibili questioni.

Ecco riportato dettagliatamente quanto abbiamo rilevato per voi

1. Chiama dicendo che offre un prezzo di energia a 0,21 €/kWh tutto compreso ... poi viene fuori che 0,21 è la parte ulteriore all'energia, ovvero distribuzione e accise, che significa partire al rovescio . Quindi arriviamo al fatto che si paga un prezzo indicizzato con uno spread. Si riesce a sapere che lo spread sarebbe di 0,02 €/kWh ma che il pun non ha mai superato 0,280 (in agosto in realtà era 0,543). Alla fine non si capisce più neppure se 0,02 è lo spread reale e messi alle strette riattaccano.
2. Si presentano come E-Distribuzione dicendo che la tariffa della zona è stata adeguata. Alla contestazione che E-Distribuzione non può fare attività di vendita dicono che loro hanno acquistato di recente E-Distribuzione ed iniziano a diventare aggressivi nel dire che loro sanno perfettamente come funziona il mercato (sottendendo che chi è dall'altra parte è un cretino che non sa niente), alla seconda domanda di chiarimento su chi rappresentano con questa telefonata rispondono che sto pagando un prezzo altissimo ma che a questo punto me lo merito e riattaccano.
3. Partono dicendo che hanno un prezzo fisso di 0,040 €/kWh. Alla prima contestazione sul fatto che è un prezzo troppo basso per il mercato attuale si giustificano dicendo che è grazie al fatto che loro hanno le centrali che producono l'energia. Alla seconda osservazione sul fatto che il mercato è molto più alto girano dicendo che 0,040 è lo spread e questo resta fisso (e grazie tante) ma che il pun in quel giorno era a 0,180. Alla terza osservazione comunicando che quel giorno in cui mi stavano chiamando il pun quotava 0,416 mi dice che non posso avere

queste informazioni dato che escono a fine mese. Quando infine la invito a collegarsi al sito di GME per vedere le quotazioni giornaliere mi dice che lei fa questo lavoro da dieci anni e questa cosa non esiste e riattacca.

4. Mi chiamano per il gas e mi dicono che siccome loro sono monopolisti del gas e solo loro possono vendere il gas alle società di vendita non è possibile pagare di meno del loro prezzo. Quando provo a spiegare che il mercato del gas funziona in maniera diversa mi dice che ho informazioni errate che mi sono state date dalle società di vendita che vogliono fregarmi e che devo stare a sentire lei. Quando dico che io una società di vendita l'ho gestita per sei anni e che so di cosa parlo riattacca.
5. Mi chiamano per fare il solito giochetto di dividere la spesa per la materia prima sui i kWh consumati. Quando spiego che questo non determina il prezzo della materia prima mi dice che io questo non lo posso sapere e mi invita a prendere una bolletta così mi può dire quanto pago di energia. Quando dico il prezzo netto dell'energia che pago prendendolo dalla bolletta e senza fare alcuna divisione mi dice che sbaglio e ricomincia con la stessa richiesta di dividere spesa energetica per kWh. Una scena che si ripete tre volte. Al quarto tentativo di spiegarle in modo diverso lo stesso concetto dice che mi richiamerà più avanti e riattacca.
6. Si presentano come un gestore di tariffe del territorio e sanno che sto pagando un prezzo molto alto nonostante paghi regolarmente le bollette. Quando chiedo come fanno a sapere il prezzo che pago e che sono un buon pagatore mi dicono che hanno accesso agli archivi nazionali che mettono a disposizione queste informazioni cui solo loro sono autorizzati ad accedere (non esiste nessun archivio nazionale dei prezzi ne tantomeno esistono archivi nazionali accessibili a terzi). Mi dice che hanno a disposizione diverse tariffe di diversi fornitori proprio perché loro sono leader nel mercato e tutti si affidano ai loro servizi. Quando spiego che la privacy e la normativa in generale non permette l'esistenza di questo tipo di struttura diventa aggressiva, minacciando di mettere una segnalazione generale che mi farà aumentare il prezzo del 30% se non le fornisco i dati che chiede. Quando anch'io inizio ad accusare che stanno perpetrando una truffa che colpisce in particolare persone anziane inizia una discussione dai toni accessi fintanto che sono io stavolta (capita di rado) ad abbassare il telefono dopo averla mandata a quel paese e prima di perdere del tutto le staffe.
7. Si presentano prima come un broker cui si affidano le compagnie più grandi in Italia poi mi propone una società di vendita di cui non ricordo il nome e che non avevo mai sentito. Quando oppongo il fatto che il nome non mi dice nulla mi conferma che è poco pubblicizzato proprio per i prezzi particolarmente bassi che fa e che possono riservare solo a poche aziende (insomma devo sentirmi fortunato). Quando le dico che non mi sembra possibile una cosa del genere mi dice che la società è un trader internazionale puro che però non può pubblicizzare troppo le sue tariffe perché creerebbe problemi di mercato (secondo volta che devo sentirmi fortunato ad essere stato chiamato). Quando spiego che i trader puri non vendono al cliente finale ma agli operatori in piattaforma PSV mi dice che è esattamente quello che mi ha detto (terza volta a sentirmi non solo fortunato ma anche scoprire di essere un operatore che scambia gas in piattaforma). Quando cerco di spiegare la differenza fra trader puro e società di vendita dice che mi passa una sua responsabile, questa dopo un paio di domande veloci capisce che non può raggirarmi e riattacca il telefono.
8. Questa si presenta con lo stesso nome di quella di punto 4. Mi chiede di prendere la bolletta per verificare il prezzo assieme. Le dico che ho un prezzo fisso di 18 mesi che scade a Marzo e che avevo fatto quando il mercato non era ancora salito a 0,145 €/kWh. Mi dice che allora conviene che non cambi perché oggi i prezzi sono molto più alti e che casomai ci sentiamo più avanti. Mi complimenta per la correttezza il rispetto e l'educazione che dimostra con la sua risposta, lei mi ringrazia e ci salutiamo cordialmente. (allora quella storia delle mosche bianche è vera)

Quanto sopra per dimostrare quanto siano fuorvianti, truffaldine e poco trasparenti i contatti telefonici, per quanto riguarda i venditori porta a porta ne abbiamo gestiti cinque o sei e la linea è più o meno la stessa con la differenza che ci siamo trovati davanti spesso ad un'insistenza che poi diventa quasi aggressività che purtroppo tende poi a generare contratti strappati a soggetti anziani o comunque deboli

Giuliano Fasolato